

文艺深一度

长沙部分影院上线自助退票机

电影不好看，观众可止损

□宋路云 孙佳山

时值岁末年初，全国首批自助退票机上线长沙影院，这一新闻迅速引发全国电影观众的关注。长沙城市的部分影院作为首批试点，为观众提供了无需人工干预的退票服务——观众若对电影内容或所在影城的服务感到不满，即可在每场电影开场后30分钟内自行申请退款。

的确，电影票务退改机制的探索这一标志性事件，能否成为观影售后服务的有效机制，能否成为提升影视创作生产水准的有力抓手，能否成为行业发展的新趋势，这些都需从我国电影市场的实际情况出发，其背后所真正触及的是我国电影产业发展深层次结构性问题。

健全票务“退改签”呼声已久

长期以来，票务售后一直都是我国文化娱乐消费的一大痛点。早在2018年9月，中国电影发行放映协会便下发了《关于电影票“退改签”规定的通知》，呼吁各个院线、影院投资公司、影院以及第三方购票平台，要集体加强行业自律，事先让观众了解到票务退改签的相关细则，更好地履行对观众的告知义务。文中提到，“退改签”规定中应明确：1.是否同意“退改签”或什么情况下允许“退改签”；2.对于同意“退改签”的，应明确“退改签”服务流程及“退改签”服务电话。

从“退改”政策缺乏统一标准、没有相关选项，到《关于电影票“退改签”规定的通知》的出台，无疑对此前出现的一些影片退改乱象进行了基本回应，并基于观众的呼声、诉求做出了规范性指导。目前以第三方平台“淘票票”为例，确实有明确提及改签规则，如“未取票开场前1小时以上，改签服务费5.0元/张。未取票开场前1小时内不允许改签”等，更多涉及改签、退票的政策和细则均需视具体情况而定。这些还是为广大消费者提供了最基本的权益保障。

本次长沙自助退票机的出现，则以更直接的退票做出突破性尝试，试图为广大消费者权益提供一种有效的保护方式。从普通观众角度而言，看电影中加入退票环节无疑完整了消费行为的反馈机制，通过退款和相应的经济补偿来表达直观的观影感受，对于提升观影这一文化娱乐消费行为的具体体验来讲，确实是前所未有的。

“无理由退票”的自助选项，保障了一部电影正式开场播出后的三十分钟内，退还观众相应的购买费用，这是电影市场自发释放出的积极信号。更为重要的是，这不仅切实考虑到观众临时出现有事无法及时观影、预见性迟到等情况，更为观众提供了一个闭环的评论途径，对于影片内容、质量的评价有了更为直观的参照。

观影反馈机制的修正和纠偏

诚然，没有观众愿意为“烂片”买单，也没有义务完全承担一部“烂片”的经济损失。在这个意义上，自助退票能满足观众“及时止损”的正常消费心理，这同时意味着消费者能够实实在在地通过“买单不买”的决策来有效表达“满意不满意”，是极为直观的电影评价机制。

“贺岁档”《一闪一闪亮晶晶》《非诚勿扰3》《潜行》《金手指》《年会不能停！》便是首批接受观众即时检验的影片。例如，《年会不能停！》首周上映时并未激起太大水花，但是随着第一波观众的评价发酵，一度零退票的真实好口碑自然吸引更多消费者在第二周后走进影院。

某种程度上，退票机制能够实现从目前电影宣传发行过程中一些不实营销手段的有效纠正。随着短视频、直播等互联网领域中的影视宣发渠道日趋成熟，一部影片在上映初期，短视频和社交平台便深度介入，这其中就不乏内在质量不高、制作水准较低的影片通过短视频等营销方式吸引消费者关注。当越来越多的观众因为个别短视频“亮点”而走进电影院，却发现“货不对版”时，当前影视评论反馈机制的不完善和不足之处便被放大、凸显。毕竟短视频的制作水平不能代表整部影片的制作水平，同样，观众即便对短视频内容认可，短视频也无法成为判定一部影片是否为“好电影”的依据。一些影片的“剧本式”情绪化营销，如捕捉现场观众大笑、大哭等情绪反应被提前安排，这样的不实宣发对广大观众而言，都是不够负责任的表现。

当然，如何避免和遏制一些特定群体或利益相关方的恶意差评、恶意退票等行为，也都需要符合市场实际情况的制度设计。例如，在影片发行放映环节中的前三周，可以采取金融化的运营策略，将金融领域内的信用制度、商业保险等纳入电影行业中，帮助电影发行方更为充分地捕捉各类市场信号，真正掌握普通观众观影时喜怒哀乐的动态反应，做到“一碗水端平”。

全国推广仍待深入探索

对于院线而言，退票的相关数据为今后院线经营提供了一个清晰的指南针式工具。电影排片是否合理、影院经营是否得当都有了直观的参照。而对于导演、编剧等电影创作、生产领域的从业者而言，相关影片在发行和放映过程中观众的直接反应，也是极为有效的风向标。根据电影产业发达国家的可借鉴经验来看，退票情况和上座率等多个参考指标，能够提供最实时的数据反馈。相关电影IP是否可以进而改编为影视剧版、电影所衍生的文化创意产品是否会受到欢迎、相关情节是否能成为传播“爆点”等，无疑都需要来自院线现场的直接反馈。

据悉，长沙当前部分影院的退票服务是由当地一家电子检票运营商所提供，尚未全面普及，也并非全行业内大规模的票务改革举措，且仅针对特定的影院及影片，尚不会对全行业影院的票房数据造成影响。

的确，从长远看，退款的时段选择、比例和数额等，都需要通过不断探索尝试才能找到恰当的区域。尤其是在市场语境下，更应因地制宜地论，切实结合我国东西部和南北方等地区差异，因地制宜设定更多参照系和参考标准，一劳永逸的万能公式显然是不存在的。

在我国上一周期的电影市场中，曾存在过一段时间的“票补”，用相对低廉的票价吸引广大消费者走进影院；但当电影市场进入新周期后，由“票补”引发的数据造假等乱象，注定了上一周期对消费者的事前补贴等金融办法已经不可维系。未来，如何推动全行业良性、健康、稳定发展，仍需社会多方力量积极参与，建立健全更多维度的参照系和参考标准，更为实时地把握电影市场的动态发展过程。相应的金融补贴、扶持，更应积极介入到退票机制探索进程中，变“票补”等事前补贴为自助退票等事后补贴，更为贴合市场、产业的实际发展情况，更好地推动中国电影高质量发展。

（作者宋路云系中国电影资料馆职员，孙佳山系中央文化和旅游管理干部学院副研究员、北京市文联签约评论家）

关注

他们做了“难”而“正确”的事

——电视剧《繁花》研讨会侧记

□本报记者 许莹

根据金宇澄茅盾文学奖获奖同名作品改编的电视剧《繁花》于2023年12月27日登陆央视八套、央视一套、腾讯视频，2024年1月2日起东方卫视、江苏卫视联播。根据中国视听大数据，该剧平均收视率破1.785%；腾讯视频站内热度高达31129，进入腾讯视频爆款俱乐部，超过27万观众在豆瓣打出8.5的高分。该剧讲述了20世纪90年代初，以青年阿宝为代表的群像人物，凭借迎难而上的勇气和脚踏实地的作为，成功改写命运、实现自我成长的故事。1月17日，由中国视协、中国视协主办的电视剧《繁花》研讨会在京举行。原著作者金宇澄，编剧秦雯，主演胡歌、马伊琍、唐嫣、辛芷蕾等主创代表分享了该剧背后的故事，与会专家共话该剧对影视文学改编的启示意义。

撤一张“大网”，用三维的方式从文字走入画面。金宇澄同王家卫刚认识的时候，导演问了他一个问题，“你看《花样年华》，第一眼看到的是什么？”金宇澄回答说，第一眼看到的就是厨房里张曼玉同别人聊天。王家卫又说：“我问的不是人，是东西。”原来，王家卫想让他注意的东西是一个电饭煲。王家卫说，这个电饭煲大概是20世纪60年代末、70年代初香港最早的电饭煲，找了很久很久。后来金宇澄才明白，导演费尽心思找到这个电饭煲意味着什么。“有了这样的电饭煲，香港女人下午就有时间出去玩儿了。到了下班时间，先生会说太太好辛苦。实际上电饭煲是定时的，大大节省了时间。但是你看看电影有几个人会注意这个？导演不管，他必须找到这种有深意的东西放进作品。”

彼时导演王家卫还没有定《繁花》到底是拍剧集还是拍电影，作家金宇澄也曾给他介绍一些写电影剧本的朋友。“后来我发现导演特别在意一件事。比如他要求编剧写一场戏或者准备小说里的某个桥段，说自己明天就要拍，这种事情我听着都紧张。第二天编剧写好了，导演看着剧本问：你告诉我，男演员这时候眼睛是往里看还是往外看？编剧一时答不出来。出来的时候编剧说，怎么一下子变成让我写分镜头剧本了？”

在金宇澄看来，导演的“网”撒得特别开。他曾陪王家卫去往小说《繁花》中写到的艺术园区M50、澳门路、中

山公园等多地做田野调查，一次在中山公园看过广场舞后，王家卫便展开了对上海跳舞文化的研究，并通过访谈积累了大量口述史。拍摄电视剧《繁花》和平饭店的戏份时，美术总监屠楠特别辛苦。“比方说，美术部门已经搭好了20世纪八九十年代和平饭店房间内部的景，导演进来会拿着照片比对照，那个年代和平饭店房间内部的景和现在搭的并不是一模一样，重来。”

编剧秦雯直言，自己也曾被导演问懵过。“刚开始跟导演聊剧本的时候，见面他就问我：你觉得李李平时是站在至真园几楼的什么位置望向窗外？”当时还没有故事，我们甚至不知道至真园该有几层，但后来我知道他其实是在用三维的方式，把我带入到画面中去。”

在电视剧《繁花》创作过程中，秦雯收到导演王家卫准备的许多精美图册，图文结合，精细到一枚邮票、至真园的某一层。秦雯说，这些“册子”进一步令自己感受到三维思维的广阔，不仅对编剧有用、对美术有用，对演员也有用，这得以使整个创作团队能够更好地实现协同合作。

人生经历加持角色塑造，以生动群像展现时代风貌。电视剧《繁花》不仅立足于时代大潮下的上海，也着眼于更广泛的时代群像、人间烟火，无论是阿宝、玲子、汪小姐、李李、爷叔等主要人物，还是“小江西三姐妹”等群像角色，都各有故事，极具时代特征。

“阿宝”饰演者胡歌谈到，拍摄前导演和自己聊过多次，但大部分时间并不是同他聊角色和人物，而是在聊他的成长、家庭、学校，包括情感经历。“他是把我的人生经历揉碎了，全部加到人物身上。”

“玲子”饰演者马伊琍感受到导演对演员的爱。“王家卫看了我之前演过的几乎所有的戏，甚至拍摄过程中跟我讨论当时正在播出的我演的一个剧，以及在拍摄过程中我出去拍的其他戏，他也会跟我讨论那些戏的造型和处理。其实，他对剧组所有演员都做了非常充分的功课，我觉得这就是一个导演对演员的爱。”此外，马伊琍谈到王家卫会根据每个演员的特点取长补短，用这个演员最适合的、最能绽放他光彩的方式去创作适合演员的戏。

“汪小姐”饰演者唐嫣坦言，拍摄过程中自己一次次

心态躲闪，又一次次重建信心，王家卫导演给了她很大力量。“他一直非常坚定地告诉我，你就是汪小姐。”令唐嫣印象深刻的一场戏是小汪踩着上班铃声坐到自己的位置上、吃着早餐，这时师父金花跟她说：“小汪进来。”当时导演告诉唐嫣：“现在就是想看到你跟金花同时进门，但是你要在她进到办公室的那一刻把早餐吃完、把所有准备工作都做好。”唐嫣全力以赴，后来导演给她看回放时说：“你看你做到了”，这句话给了她莫大的鼓舞。

“李李”饰演者辛芷蕾谈到这一角色，认为李李是剧中相对比较特殊的女性，她是唯一一个北方人独闯上海，不知道她从哪儿来，也不知道她要去哪儿，李李身上有很强的漂泊感。《繁花》播出后，辛芷蕾经常看到网友留言说“李李好美”，她对此感到高兴的同时，又觉得李李的美不是空泛的，而是耐人寻味的。她的美不只属于《繁花》，也属于那个时代。

走出创作舒适圈，电视剧追求更高的审美境界。与会专家认为，《繁花》在电视剧创作者寻求题材创新和艺术手法创新的时刻，颠覆了相对常态化、平庸化、舒适化、平静化的创作现状。电视剧《繁花》写上海，也写家国记忆、写时代篇章，丰富和复杂恰恰是《繁花》最让人迷恋的地方，它形塑了一种聚焦于上海的中国式、现代化的文化形态之美，即流溯之美。

专家谈到，《繁花》体现了剧集创作的集中趋向：一方面加强文学性，另一方面加强电影感。该剧超越了大众电视剧仅仅追求讲好一个故事的阶段，开始追求更高的审美境界、更丰富的审美意蕴。

研讨会最后，国家广播电视总局电视剧司司长高长力表示，《繁花》带来很多启发，文艺工作者要用现实主义精神和浪漫主义情怀观照现实生活，反映时代洪流，众多优秀的剧集作品汇聚到一起，才能更好展现一个真实、立体、全面的中国。同时，该剧主创人员追求细节、精益求精的创作态度和工作方法值得大家学习借鉴。中国视协副秘书长易凯进一步从行业角度高度认可《繁花》的价值，他表示《繁花》形成的追剧现象令人震撼，有力提升了行业士气。

新作点评

打工人与喜剧片《年会不能停！》“对齐颗粒度”

□于歌子

对于2023年而言，“喜剧片”表现惊艳：无论是《宇宙探索编辑部》《永安镇故事集》等小成本喜剧片中的人文精神，或是《人生路不熟》《好像也没那么热血沸腾》中的浪漫情节，都受到观众的认可和关注。在2023这个注定不平凡的年份中，抱持希望的人们在彼此拥抱温暖的同时，也怀揣着对欢乐的向往。2024年元旦档上映的国产喜剧片《年会不能停！》在收获超过5亿票房的同时，也收获了豆瓣8.2分的开画口碑。这部小成本喜剧片上映以来成为2024年开年第一匹黑马。其在题材选择、风格呈现等方面，均为国产小成本喜剧片创作提供了可供借鉴的典型样本。

与其他小成本喜剧片相比，《年会不能停！》虽然也聚焦城市平民生活题材，采取了较接地气的创作观点，但相比《人生路不熟》等喜剧片的类型与主题杂糅，《年会不能停！》十分明确地讨论了当代城市中最值得关注的群体之一——大厂打工一族面临的生存问题。随着国家城市化进程的逐步升级和市场经济的高速发展，“打工族”成为21世纪标志性的城市生活群体。近年来，反映城市创业和私企员工生活的作品逐渐汇聚成中国电影美学中不可忽视的重要选材。《中国合伙人》《奇迹·笨小孩》等影片用颇具气魄的励志片故事模型，描绘了开放市场环境下中国创业青年群体的励志故事。而《年会不能停！》的创作团队在经过大量实地调研后，别出心裁地选择了喜剧类型，从创业故事的终点描绘出市场经济发展进程中一些平日难以察觉的侧面。

对于喜剧而言，“愤怒”和“乐观”是必不可少的创作动力。《年会不能停！》在两者之间做出了巧妙平衡。影片选取的三个案例，分别为老中青三代城市打工人的典型：主角胡建林是我国城市发展进程中老一辈私企员工的缩影，对于新世纪以来的种种复杂的人际交往和公司运营，大鹏饰演的胡建林一窍不通，依旧保持着老派私营工厂员工的勤恳、憨厚和木讷；白客饰演的马杰在公司里勤勤恳恳，但处事软弱，早已被公司内的不良文化磨平棱角；庄达菲饰演的女职员潘怡然因为没有“背景”，又心直口快得罪老员工，工作数年也仍然是外聘职工；几个人物成为不同年龄层观众群体的生活映射。影片中主要场景“众和”集团，是自20世纪80年代一路拼杀至今的庞大企业，资本丰厚、生产力发达的同时，也存在一定的企业弊端。

影片通过充满讽刺与巧合的故事，立体、生动地映射出当代职场生态。影片的故事主线采用经典的喜剧创作构型：一个从未有任何HR工作经验的中年雇员，阴差阳错下上演了中国当代职场版“钦差大臣+百万英镑”的故事。这一升迁经历本是一场充斥着闹剧元素和讽刺意味的当代寓言。在这一荒唐故事中，创作者在逐一揭示职场不良现象的同时，也无处不流露出对打工人生存现状的草根式观察视角和强烈的情感共鸣。影片巧妙从三位不同年龄层的员工视角切入，编织了大厂职工生活的奋斗图景。胡建林公窗窗外“人生巅峰”的灯牌，是无数当代打工者城市梦想的具象符号。

与此种对于职场生态的不平与不甘相映衬的，是片中无处不在的理想主义和乐观精神。影片的喜剧笑料主要



围绕胡建林这样一位“初人大厂”的老派民营企业员工与现代企业运营模式之间的身份错位产生。经历民营企业改制、离婚、无儿无女，至今一事无成的老员工，在一系列巧合下被调入省城“众和”公司总部。其乐观对生活的态度不仅感染了马杰、潘怡然等一众同事，也在妙趣横生的爆笑场面中逐渐平步青云，解决了一个个大厂公司文化下难以解决的运营问题。

现实生活中的民营企业老职员们的生活各不相同，胡建林、潘怡然等人物相较于真实生活中的万千原型，有些做法显得与快节奏的时代背景格格不入。一直以来，喜剧片的“理想化”情节与其现实批判意义之间的矛盾都是喜剧创作者不懈努力解决的问题。在本片中并未对上述问题给出具体答案，但影片并不避讳对于电影故事“理想化”的认同，反而对喜剧电影的“理想主义”进行了“元电影”式的探讨，并收获了良好的观影效果：片中三位主角在天台上对于理想主义的讨论、胡建林率领同伴在赶去年会路上的不屈奔跑、影片结尾处酣畅淋漓的对于职场乱象的反击，都在宣扬喜剧的理想化和乐观态度的同时，成功引起观众的强烈共鸣。

该片喜剧手法运用纯熟且有节制。扎实的人物设计、爆笑的无厘头式喜剧笑料，辅以明快流畅的剪辑风格，使影片在舒适的观影节奏中展开故事。影片起始目标观众定位相对清晰，因而大胆地采用了大量网络、流行化的字幕设计，配合台词中不时出现的“互联网黑话”，营造出青

年观众更为熟悉的观看环境。相较于一些“闹剧式”喜剧电影，《年会不能停！》的人物表演则相对克制。身为主角的三人小团队都没有太多的情感爆发或夸张式喜剧表演。影片的喜剧效果更多依靠巧合情节或人物关系错位来完成。只有王迅饰演的丑角式人物庄正直由于人物背景和情节推动作用等原因，表演形态需相对外放。但导演、编剧董润年及制片人应萝佳带领的剧作团队巧妙将这一人物进行了特殊的镜头设计——在有限的出场时间内，庄正直大多隐藏于画面的侧方或下方，且人物进光范围较小，或场景整体打光较暗。这种设计既映射了庄正直的虚伪危险性，也在一定程度上弱化了人物夸张化表演带来的强烈观感。

诚然，由于篇幅所限，片中未能对职场不良现象的内因进行深入探讨，对于影片标题中的“年会”文化的探讨也未能深入。结尾处年会上改编《我的未来不是梦》在揭露公司弊端的同时，也带动观众得到强烈的情感释放。虽然影片主要矛盾依然停留在“利益交换导致的身位错位”，其背后隐藏的大厂体制与时代发展必然的改革要求之间的尖锐冲突并未有太多呈现，但是，即使这些讽刺和批评只是点到即止的创作尝试，也成为国产喜剧片中难能可贵的创作闪光点。需要特别指出的是，“真诚”是本片创作者尤为可敬的创作姿态，而结尾处的“希望”则是该片通过这种创作姿态传递出的最为突出的喜剧气质。

（作者系深圳大学戏剧影视学院表演系助理教授）